

**Bijna een op de zes inwoners van Parkstad heeft een taalprobleem.** Onder cliënten van de sociale dienst is het percentage laaggeletterden nog hoger. Lastig voor hen zelf, maar ook voor de helpers. De sociale dienst pakt het probleem van beide kanten aan.

**Rechts: een te moeilijk geformuleerde brief. Links: de voor veel cliënten beter te begrijpen versie.**

#### Zo schrijven wij:

Op 1 januari diende u een aanvraag in voor een bijstandsuitkering.

Wij hebben niet genoeg informatie om uw aanvraag te beoordelen. Wij moeten nog weten op welk adres u woont. Pas als wij dit weten, kunnen wij beoordelen of u een uitkering kunt krijgen. Geef u deze informatie niet? Dan kunt u geen uitkering krijgen.

#### Zo schreven wij:

U heeft op 01-10-2016 een aanvraag ingediend voor een uitkering op grond van de Participatiewet. De door u verstrekte gegevens en bescheiden zijn onvoldoende voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de bescheiden.

U hebt een verklaring overgelegd over uw woonsituatie. Ik verzoek u gegevens te overleggen waaruit blijkt op welke dag u op welk adres (inclusief gemeente) verblijft.



Medewerkers van de sociale dienst leren laaggeletterdheid te herkennen. FOTO LUC LODDER

# Meer kansen door aanpak taalprobleem

BRUNSSUM/LANDGRAAF  
DOOR GEERTJAN CLAESSENS

W ie een taalprobleem heeft moet vaak eerst de nodige schroom overwinnen. Meestal heeft iemand een zetje in de rug nodig van een ander om de stap te zetten naar een taalcursus. Dan moet die ander wel eerst weten of iemand moeite heeft met lezen en schrijven. Dat is niet gemakkelijk, want laaggeletterden zijn meesters in het verbergen van hun taalprobleem.

Om dat te herkennen moeten medewerkers van de sociale dienst voor Brunssum, Onderbanken en Landgraaf (ISD BOL) eerst zelf op cursus. Deze woensdagochtend krijgen twintig helpers een workshop in Brunssum. ISD BOL wil het probleem van twee kanten aanpakken. Medewerkers leren in brieven eenvoudige taal te gebruiken, opdat cliënten snappen

wat er staat. En ze leren taalproblemen te herkennen, zodat ze cliënten kunnen aanmoedigen hier iets aan te doen. Dat moet hun kansen op werk vergroten. Zo helpt de dienst ook zichzelf, want als cliënten hun brieven snappen, komen ze ook naar een afspraak of vullen ze formulieren op tijd in. Het signaleren van taalproblemen is lastig. Moet een laaggeletterde lezen of schrijven, dan hebben ze ineens hun bril niet bij zich, ontsloten ogen of een hand in het verband. De gekste smoezen komen naar voren om de confrontatie met taal uit de weg te gaan.

#### Schaamte

Dat deed ook Martien van Rijsewijk uit Hoensbroek. Ooit had hij grote moeite met lezen en schrijven, nu verslindt hij fantasy- en kookboeken dankzij een taalcursus bij Arcus. Maar hij moest een behoorlijke drempel over voor hij daaraan begon. „De schaamte was sterker dan ikzelf.” Hij kwam uiteindelijk op zijn

#### ACHTERGROND LAAGGELETTERDHEID

werk als schoonmaker in de problemen toen hij de etiketten niet kon lezen. Zijn vriendin stimuleerde hem naar Arcus te gaan, waar ze zelf eerder haar taalkennis liet bijspijken. Nu zijn de twee kind aan huis bij de boekhandel en de bibliotheek. „Laatst zei mijn dochter: pap, je bent vooruitgegaan met schrijven.” Daardoor kan hij mogelijk extra cursussen volgen en in aanmerking komen voor een hogere functie. Nu is Van Rijsewijk taalambassadeur en stimuleert hij ook anderen hun taalproblemen aan te pakken. Omdat hij zelf laaggeletterd was, herkent hij dat probleem bij anderen. En stap desnoods op mensen af om ze een taalcursus aan te raden.

#### Druppel

Bij Arcus kloppen jaarlijks rond de tweehonderd volwassenen aan voor een cursus lezen en schrijven. Dat lijkt heel wat, maar volgens Dick van Zomeren van Arcus is het een druppel op een gloeiende plaat. In Parkstad kampen meer dan twintigduizend mensen met een taalprobleem, maar die willen zich vaak niet laten helpen. Want de drempel is hoog, weet Van Zomeren. Vaak hebben mensen slechte ervaringen met onderwijs, zijn ze gepest of schamen zich. „We moeten ze duidelijk ma-



**Je moet op mensen af durven stappen en hen ermee confronteren dat ze er zelf iets aan moeten doen.**

Ivette Sprooten, Cubiss

ken dat het er hier niet schools aan toegaat. Je kunt in je eigen tempo leren.”

„Je moet op mensen af durven stappen en hen ermee confronteren dat ze er zelf iets aan moeten doen”, zegt Ivette Sprooten, specialist laaggeletterdheid bij Cubiss in Sittard, die de workshop verzorgt. Dat vergt niet alleen moed, maar ook tact. Zelf doet ze dat geregeld als ze denkt dat iemand een (verborgen) probleem heeft. Soms met succes. Bij de ruitwinkel in Kerkrade zag ze hoe een bezoeker enkele anderen moeizaam de krant voorlas. „Ik vroeg of ze moeite hadden met taal en zei dat ze er iets aan moesten doen. Vaak krijg je dan een reactie als: mens, waar bemoei je je mee. Maar een maand later belden ze op om te zeggen dat ze op taalcursus gingen.”

Dat lukte volgens Sprooten negen van de tien keer. Het zijn overwinningen die de sociale dienst nu ook wil gaan boeken. Een aantal medewerkers herkent taalproblemen al, zo blijkt tijdens de workshop. Een helper zag dat een man die promotie kreeg in de problemen kwam omdat hij nu rapporten moest schrijven, maar dat niet kon. Hij probeerde zijn taalprobleem te verbergen maar besloot er uiteindelijk toch iets aan te doen.

#### Taalmeter

Dat moet vaker gebeuren. Na de workshops kunnen medewerkers van de dienst aan de slag met nieuw gereedschap. Ze kunnen snel uitsluiten of iemand een taalprobleem heeft met een taalmeter: een korte tekst waarover de cliënt na lezing enkele vragen moet beantwoorden. Als daaruit een probleem blijkt bieden ze hulp aan. Dan is er nog één maar: de ander moet wel willen.

Reageren?  
geert-jan.claessens@mgl.nl